



La presente versione italiana della concessione del servizio universale 2018-2022 è una traduzione del testo originale tedesco, l'unico facente fede.

N. registrazione/dossier: OS 21-00006

Berna, 18 novembre 2019

CONCESSIONE PER IL SERVIZIO UNIVERSALE

N. 25530 2018

Rilasciata dalla Commissione federale delle comunicazioni ComCom

per il periodo dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2022

Modifiche dal 1° gennaio 2020

(sostituisce la concessione per il servizio universale del 18 maggio 2017)

a **Swisscom (Svizzera) SA**

3050 Berna



Indice

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Basi | 3 |
| 1.1 | Oggetto della concessione..... | 3 |
| 1.2 | Basi legali | 3 |
| 1.3 | Modifica delle basi legali | 3 |
| 2 | Obblighi e diritti del concessionario del servizio universale | 4 |
| 2.1 | Obblighi | 4 |
| 2.1.1 | Servizio telefonico pubblico..... | 4 |
| 2.1.2 | Iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico | 4 |
| 2.1.3 | Servizio di accesso a Internet | 4 |
| 2.1.4 | Servizi per audiolesi | 4 |
| 2.1.5 | Elenco e servizio di commutazione per ipovedenti e persone con difficoltà motorie | 4 |
| 2.1.6 | Collegamenti | 5 |
| 2.1.7 | Punto d'entrata nell'edificio | 5 |
| 2.1.8 | Collegamenti al di fuori dei centri abitati..... | 6 |
| 2.1.9 | Qualità del servizio universale..... | 6 |
| 2.1.10 | Limiti massimi di prezzo per il servizio universale | 6 |
| 2.1.11 | Tariffe per i servizi per audiolesi, ipovedenti e persone con difficoltà motorie. | 7 |
| 2.1.12 | Fatture non pagate e cauzione..... | 7 |
| 2.1.13 | Localizzazione delle chiamate d'emergenza | 8 |
| 2.1.14 | Disposizione transitoria relativa alle interfacce | 8 |
| 2.1.15 | Obblighi speciali di informazione | 8 |
| 2.2 | Diritti | 9 |
| 2.2.1 | Indennità finanziaria | 9 |
| 2.2.2 | Calcolo del costo totale netto | 9 |
| 2.2.3 | Esercizio del diritto | 9 |
| 3 | Tasse amministrative ricorrenti | 10 |



1 Basi

1.1 Oggetto della concessione

La presente concessione n. 25530 2018 obbliga il concessionario del servizio universale a fornire dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2022 le prestazioni del servizio universale in modo affidabile e finanziariamente accessibile a tutte le cerchie della popolazione in tutte le regioni del Paese conformemente alla legge sulle telecomunicazioni.

I diritti e gli obblighi del concessionario del servizio universale si orientano alle disposizioni legali applicabili alla concessione, nonché alle prescrizioni della presente concessione per il servizio universale.

1.2 Basi legali

Alla presente concessione si applicano in particolare le seguenti prescrizioni legali:

- Legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni (LTC; RS 784.10, stato 1° luglio 2010);
- Ordinanza del 9 marzo 2007 sui servizi di telecomunicazione (OST; RS 784.101.1, stato 1° gennaio 2020);
- Ordinanza del 7 dicembre 2007 sulle tasse nel settore delle telecomunicazioni (OTST; RS 784.106, stato 1° gennaio 2016);
- Ordinanza del DATEC del 7 dicembre 2007 sulle tariffe per le tasse amministrative nel settore delle telecomunicazioni (RS 784.106.12, stato 1° settembre 2015);
- Ordinanza dell'UFCOM del 9 dicembre 1997 sui servizi di telecomunicazione e gli elementi d'indirizzo (RS 784.101.113, stato 1° gennaio 2018);
- Prescrizioni tecniche e amministrative relative alla qualità del servizio universale (RS 784.101.113/1.2, VIII edizione);
- Prescrizioni tecniche e amministrative relative all'istadamento e alla localizzazione delle chiamate d'emergenza (RS 784.101.113/1.3, XIII edizione);
- Prescrizioni tecniche e amministrative relative alle proprietà delle interfacce del servizio universale (RS 784.101.113/1.6, VI edizione).

1.3 Modifica delle basi legali

Le disposizioni della presente concessione per il servizio universale si applicano su riserva di eventuali modifiche delle basi legali ad esse applicabili il 1° gennaio 2018 (cfr. n. 1.2).

In base all'articolo 19a LTC l'autorità concedente può, modificare o revocare la concessione se le condizioni di fatto o di diritto, conformemente all'articolo 24e capoverso 1 LTC, sono mutate e se la modifica o la revoca è necessaria per salvaguardare importanti interessi pubblici.

Ai sensi dell'articolo 24e capoverso 2 LTC il concessionario del servizio universale è indennizzato in modo adeguato se i diritti trasferiti sono revocati o ridotti in modo sostanziale.



2 Obblighi e diritti del concessionario del servizio universale

2.1 Obblighi

2.1.1 Servizio telefonico pubblico

Secondo l'articolo 15 capoverso 1 lettera a e b OST il concessionario del servizio universale deve fornire il servizio telefonico pubblico.

Il servizio telefonico pubblico permette di effettuare e ricevere, in tempo reale, chiamate telefoniche nazionali e internazionali utilizzando uno o tre numeri telefonici.

2.1.2 Iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico

In caso di utilizzo del servizio telefonico pubblico ai sensi dell'articolo 15 capoverso 1 lettera a o b OST, il concessionario del servizio universale è tenuto, in base all'articolo 15 capoverso 1 lettera c OST a garantire un'iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico. Le economie domestiche hanno diritto a due iscrizioni.

2.1.3 Servizio di accesso a Internet

Secondo l'articolo 15 capoverso 1 lettera d OST, il concessionario del servizio universale è tenuto a offrire un servizio di accesso a Internet che garantisca una velocità di trasmissione di 10/1 Mbit/s.

2.1.4 Servizi per audiolesi

2.1.4.1 Servizi di trascrizione e intermediazione dei messaggi brevi

Secondo l'articolo 15 capoverso 1 lettera e numero 1 OST, il concessionario del servizio universale deve garantire la messa a disposizione, 24 ore su 24, di un servizio di trascrizione per audiolesi che tratta anche le chiamate d'emergenza e di un servizio di intermediazione di messaggi brevi (SMS).

2.1.4.2 Servizio di intermediazione tramite videotelefonia

Secondo l'articolo 15 capoverso 1 lettera e numero 2 OST, il concessionario del servizio universale deve garantire la messa a disposizione di un servizio di intermediazione tramite videotelefonia, attivo da lunedì a venerdì dalle 8 alle 21 e dalle 10 alle 17 il sabato, la domenica e nei giorni riconosciuti come festivi dal diritto federale.

2.1.5 Elenco e servizio di commutazione per ipovedenti e persone con difficoltà motorie

In base all'articolo 15 capoverso 1 lettera f OST; il concessionario del servizio universale è tenuto a garantire l'elenco e il servizio di commutazione per ipovedenti e persone con difficoltà motorie. A tale scopo deve garantire l'accesso, sotto forma di servizio informazioni nelle tre lingue ufficiali, ai dati degli elenchi dei clienti di tutti i fornitori del servizio telefonico pubblico in Svizzera e la messa a disposizione, 24 ore su 24, di un servizio di commutazione



Dossier: OS 21-00006

(numero 1145); se il concessionario del servizio universale offre un servizio di collegamento, il servizio di commutazione permette inoltre di stabilire la comunicazione con i clienti non iscritti nell'elenco ma disponibili a essere raggiunti nell'ambito di un servizio di collegamento secondo l'articolo 31 capoverso 2^{bis} OST.

2.1.6 Collegamenti

Secondo l'articolo 16 capoverso 1 OST, le prestazioni di cui all'articolo 15 capoverso 1 OST devono essere fornite mediante un collegamento fino al punto terminale di rete all'interno dei locali abitativi o commerciali del cliente.

Se, per motivi tecnici o economici, il collegamento non permette di fornire il servizio di cui all'articolo 15 capoverso 1 lettera d OST, allora in base all'articolo 16 capoverso 2 OST il concessionario del servizio universale può eccezionalmente:

- ridurre la portata della prestazione; o
- rinunciare a fornire il servizio se il mercato offre un'alternativa a condizioni paragonabili.

Secondo l'articolo 16 capoverso 3 OST, il concessionario del servizio universale è tenuto a presentare ogni anno all'UFCOM un rapporto sui casi eccezionali di cui all'articolo 16 capoverso 2 OST e in particolare sui seguenti dati:

- il numero annuo di casi in cui sono state ridotte le prestazioni e si è rinunciato a fornire il servizio;
- il motivo che ha condotto alla riduzione delle prestazioni o alla rinuncia a fornire il servizio;
- il luogo toccato dalla riduzione delle prestazioni o dalla rinuncia a fornire il servizio;
- la portata della riduzione delle prestazioni.

2.1.7 Punto d'entrata nell'edificio

In base all'articolo 17 capoverso 1 OST il concessionario del servizio universale deve mettere a disposizione gli impianti di telecomunicazione necessari a fornire le relative prestazioni fino al punto d'entrata nell'edificio. Non è tenuto a fornire gli impianti domestici.

Se il concessionario del servizio universale introduce una nuova tecnologia che richiede l'adattamento degli impianti domestici, in base all'articolo 17 capoverso 2 OST, assume i costi di tale adattamento.

Se gli impianti sono messi a disposizione per la prima volta, secondo l'articolo 17 capoverso 3 OST, il proprietario può scegliere dove situare il punto d'entrata nell'edificio.

Se gli impianti sono già a disposizione, in base all'articolo 17 capoverso 4 OST il concessionario non può esigere il cambiamento del punto d'entrata nell'edificio.



2.1.8 Collegamenti al di fuori dei centri abitati

Se un cliente chiede che in un luogo servito da una tecnica di telecomunicazione situato al di fuori del centro abitato venga utilizzata una tecnica di collegamento diversa da quella offerta dal concessionario del servizio universale, in base all'articolo 18 capoverso 1 OST il cliente deve assumersi la parte dei costi che eccede il costo per l'allestimento di un collegamento secondo l'articolo 16 OST.

Se l'allestimento di un collegamento secondo l'articolo 16 OST in un luogo non servito da una tecnica di telecomunicazione situato al di fuori del centro abitato genera costi superiori a 20 000 franchi, secondo l'articolo 18 capoverso 2 OST il cliente può essere obbligato ad assumere la parte dei costi che eccede i 20 000 franchi.

Se l'allestimento di un collegamento al di fuori dei centri abitati genera costi superiori a 20 000 franchi, in base all'articolo 18 capoverso 3 OST il concessionario del servizio universale può prescrivere una durata minima del contratto. Essa non può superare la durata della concessione per il servizio universale.

In base all'articolo 18 capoverso 4 OST in caso di partecipazione finanziaria del cliente la portata della prestazione non può essere ridotta in virtù dell'articolo 16 capoverso 2 lettera a OST.

2.1.9 Qualità del servizio universale

In media annua, in tutta la zona di copertura le prestazioni del servizio universale devono soddisfare i criteri di qualità di cui all'articolo 21 capoverso 1 OST. A tale scopo il concessionario del servizio universale deve rispettare le «Prescrizioni tecniche e amministrative relative alla qualità del servizio universale». Il concessionario del servizio universale valuta la qualità delle prestazioni del servizio universale in base ai criteri di cui all'articolo 21 capoverso 1 OST e ne rende conto all'UFCOM in un rapporto annuale.

Secondo l'articolo 21 capoverso 3 OST il concessionario del servizio universale è tenuto a garantire all'UFCOM l'accesso agli impianti affinché esso possa controllare che i valori di riferimento per i criteri qualitativi siano raggiunti.

2.1.10 Limiti massimi di prezzo per il servizio universale

Conformemente all'articolo 22 capoverso 1 OST i prezzi devono essere contenuti entro i seguenti limiti massimi (IVA esclusa):

- per il servizio telefonico pubblico con un solo numero telefonico (art. 15 cpv. 1 lett. a OST), una o due iscrizioni nell'elenco (art. 15 cpv. 1 lett. c OST), compreso il collegamento (art. 16 OST): 23.45 franchi al mese;
- un servizio di accesso a Internet (art. 15 cpv. 1 lett. d OST), compreso il collegamento (art. 16 OST): 45 franchi al mese;
- per il servizio telefonico pubblico con un solo numero telefonico (art. 15 cpv. 1 lett. a OST), una o due iscrizioni nell'elenco (art. 15 cpv. 1 lett. c OST) e il servizio di accesso



Dossier: OS 21-00006

- a Internet (art. 15 cpv. 1 lett. d OST), compreso il collegamento (art. 16 OST): 55 franchi al mese;
- per il servizio telefonico pubblico con tre numeri telefonici (art. 15 cpv. 1 lett. b OST): oltre all'importo di cui all'articolo 15 capoverso 1 lettera a o c OST: 16.55 franchi al mese;
 - per la fornitura delle prestazioni di cui all'articolo 15 capoverso 1 lettere a–d OST: una tassa unica di 40 franchi al momento della stipula del contratto di prestazioni o se il cliente chiede di passare a un'altra delle prestazioni summenzionate;
 - per le comunicazioni nazionali stabilite nel quadro del servizio telefonico pubblico (art. 15 cpv. 1 lett. a e b OST) verso collegamenti fissi, fatturate al secondo e arrotondate ai successivi 10 centesimi: 7,5 centesimi al minuto;
 - per l'utilizzazione del servizio di trascrizione (art. 15 cpv. 1 lett. e n. 1 OST), fatturato al secondo e arrotondato ai successivi 10 centesimi: 3,4 centesimi al minuto.

Secondo l'articolo 22 capoverso 2 OST, i limiti massimi di prezzo si applicano anche alle prestazioni che sono fornite mediante i collegamenti di cui all'articolo 18 OST.

In base all'articolo 22 capoverso 3 OST il concessionario del servizio universale notifica all'UFCOM tutti i cambiamenti delle sue tariffe almeno 30 giorni prima della loro introduzione.

2.1.11 Tariffe per i servizi per audiolesi, ipovedenti e persone con difficoltà motorie

In base all'articolo 33 capoverso 1 OST i servizi per audiolesi, ipovedenti e persone con difficoltà motorie devono essere gratuiti. Le tariffe di collegamento fatturate ad audiolesi, ipovedenti e persone con difficoltà motorie per questi servizi non devono essere discriminatorie rispetto alle altre tariffe secondo l'articolo 33 capoverso 2 OST.

2.1.12 Fatture non pagate e cauzione

Se il cliente non paga entro il termine stabilito la fattura emessa per prestazioni del servizio universale, in base all'articolo 23 capoverso 1 OST il concessionario è tenuto a inviargli un richiamo indicando le misure cui il cliente si espone.

In caso di contestazione fondata della fattura o se la fattura non riguarda prestazioni del servizio universale, secondo l'articolo 23 capoverso 2 OST il concessionario non è autorizzato a bloccare il collegamento o a rescindere il contratto prima che la controversia sia stata composta.

Se la solvibilità del cliente è dubbia, in base all'articolo 23 capoverso 3 OST il concessionario del servizio universale può esigere una cauzione, remunerata al tasso d'interesse applicato ai conti di risparmio. L'importo della cauzione non può tuttavia eccedere la copertura del rischio verosimilmente corso dal concessionario.



2.1.13 Localizzazione delle chiamate d'emergenza

In base all'articolo 29 capoverso 2 OST, per le centrali d'allarme il concessionario del servizio universale gestisce, in collaborazione con gli altri fornitori del servizio telefonico pubblico, un servizio di localizzazione di tutti i clienti delle prestazioni del servizio universale. Questo servizio deve essere accessibile anche alle centrali d'allarme che non sono collegate alla rete del concessionario del servizio universale.

In base all'articolo 29 capoverso 3 OST la collaborazione tra il concessionario del servizio universale e gli altri fornitori del servizio telefonico pubblico si fonda sui principi della formazione dei prezzi orientati ai costi di cui all'articolo 54 OST. I fornitori del servizio telefonico pubblico assumono i costi di investimento e d'esercizio del servizio di localizzazione delle chiamate d'emergenza. Non possono ripercuotere tali costi sulle centrali d'allarme.

Il concessionario del servizio universale deve rispettare le corrispondenti disposizioni delle «Prescrizioni tecniche e amministrative relative all'istadamento e alla localizzazione delle chiamate d'emergenza».

2.1.14 Disposizione transitoria relativa alle interfacce

In base all'articolo 108a OST, sino al 31 dicembre 2021 il concessionario del servizio universale deve fornire ai clienti che lo richiedono un'interfaccia analogica o un'interfaccia ISDN (Integrated Services Digital Network) al punto terminale di rete. In tale caso non può fatturare alcun costo.

2.1.15 Obblighi speciali di informazione

Tutti i *service level agreement* e i contratti tra il concessionario del servizio universale e un terzo, che hanno come oggetto un obbligo di servizio nel quadro di questa concessione del servizio universale, devono essere notificati alla ComCom almeno 30 giorni prima della loro entrata in vigore. Lo stesso vale se vengono modificati.

Al più tardi il 31 maggio di ogni anno il concessionario del servizio universale fornisce alla ComCom un rapporto sulla situazione economica e le attività nell'esercizio precedente. Il concessionario del servizio universale deve presentare un rapporto d'attività conforme alle esigenze del codice delle obbligazioni svizzero o ad altre prescrizioni internazionali riconosciute sul piano internazionale nel settore contabile. Questo comprende in particolare il conto annuale, il rapporto annuale e il conto di gruppo. Il conto annuale si compone del conto economico, del bilancio e dell'allegato e deve essere esaminato da un organo di revisione. Devono altresì essere presentati i rapporti di revisione destinati all'assemblea generale.

Il concessionario del servizio universale è tenuto a stilare una lista di tutti gli azionisti con una partecipazione minima del 5 per cento. Eventuali cambiamenti a livello di azionariato vanno segnalati immediatamente alla ComCom.



2.2 Diritti

2.2.1 Indennità finanziaria

Il concessionario del servizio universale designato dalla ComCom conformemente alle disposizioni dell'articolo 12 capoverso 5 OST può, in base all'articolo 12 capoverso 6 OST far valere il suo diritto a un'indennità finanziaria.

Conformemente all'articolo 13 capoverso 1 OST l'indennità finanziaria serve esclusivamente a coprire i costi non coperti del servizio universale.

Secondo l'articolo 13 capoverso 2 OST i costi non coperti corrispondono al costo totale netto del servizio universale. Il costo totale netto equivale alla differenza tra le spese sostenute dall'azienda che fornisce il servizio universale e quelle che dovrebbe sostenere se non lo fornisce.

2.2.2 Calcolo del costo totale netto

In base all'articolo 14 capoverso 2 OST il costo netto del servizio universale corrisponde alle spese sostenute da un fornitore efficace per garantire le prestazioni del servizio universale. Il calcolo del costo netto, effettuato separatamente per ogni singola prestazione, rispetta i seguenti principi:

- il calcolo si fonda su basi attuali;
- i costi della rete sono calcolati in base ai dati contabili;
- il reddito del capitale utilizzato per gli investimenti è il reddito abituale nel settore, che deve essere calcolato in funzione del rischio intrinseco alla fornitura del servizio universale;
- il metodo d'ammortamento tiene conto della durata di vita degli investimenti, che deve corrispondere alla loro durata di vita economica;
- i proventi diretti e indiretti sono dedotti dai costi.

Secondo l'articolo 14 capoverso 2 OST il costo totale netto del servizio universale corrisponde alla somma dei costi netti calcolati separatamente per ogni prestazione, dedotti i benefici immateriali.

Secondo l'articolo 14 capoverso 3 OST, i dati utilizzati per il calcolo devono avere un fondamento, ossia essere trasparenti e provenire da fonti sicure. A tale scopo, vanno applicate le Raccomandazioni per la prestazione dei conti (RPC), la Norma contabile internazionale (*International Accounting Standards*, IAS) o le prescrizioni analoghe riconosciute sul piano internazionale nel settore contabile.

2.2.3 Esercizio del diritto

Qualora il concessionario del servizio universale intenda far valere una compensazione finanziaria, in base all'articolo 24 capoverso 2 OST il costo previsionale deve essere presentato all'UFCOM entro il 31 luglio dell'anno che precede quello per il quale viene compilato il bilancio preventivo.



Dossier: OS 21-00006

In base all'articolo 24 capoverso 3 OST, il costo effettivo deve essere presentato all'UFCOM al più tardi due mesi dopo la fine dell'anno. Il concessionario del servizio universale è tenuto a fornire all'UFCOM tutti i dati necessari al relativo controllo. Il calcolo dei costi si fonda sui principi di cui all'articolo 14 OST.

3 Tasse amministrative ricorrenti

Secondo l'articolo 40 capoverso 1 lettera d LTC e l'articolo 4 capoverso 4 dell'ordinanza del DATEC sulle tariffe per le tasse amministrative nel settore delle telecomunicazioni, la tassa amministrativa annua per la sorveglianza della concessione per il servizio universale ammonta a 200 000 franchi.

In base all'articolo 2 capoverso 1 OTST di regola la tassa viene riscossa anticipatamente e secondo l'articolo 7 capoverso 2 OTST viene incassata dall'UFCOM.

Commissione federale delle comunicazioni ComCom

Dr. Stephan Netze
Presidente